

Procedimiento de Atención de Reclamos

Banco BTG Pactual Uruguay S.A. busca la máxima satisfacción de nuestros clientes demostrando nuestro compromiso con la excelencia del servicio.

En este sentido, resulta de principal importancia que todos los reclamos sean atendidos y resueltos de la manera más eficiente.

Los canales de comunicación habilitados por nuestra Institución a efectos de la recepción de reclamos son los siguientes:

- Por escrito: En todas nuestras Sucursales usted dispondrá de formularios impresos destinados para hacer reclamos por escrito, los cuales podrán ser completados y luego entregados a su Ejecutivo de Cuenta, en cualquier sucursal en que se atienda al público o directamente al Centro de Atención de Reclamos ubicado en nuestras oficinas de Casa Central.
- Telefónicamente: comunicándose a nuestro Centro de Atención al Cliente a través del teléfono 2915 1010.
- Vía web: Accediendo a "Contáctenos" dentro de nuestra Web: www.btgpactual.uy

Una vez presentado el reclamo, usted recibirá a través de la vía que hubiera hecho el mismo, una confirmación de recepción por parte del Banco, en el que se indicará para su constancia: (i) la fecha y hora de recepción del reclamo, (ii) el número de identificación de su reclamo, y (iii) el plazo dentro del cual el Banco le dará respuesta al mismo.

Nuestra respuesta a su reclamo le será enviada en un plazo no mayor a 15 días. Dicho plazo se podrá prorrogar por otros 15 días, en cuyo caso el Banco le indicará los motivos por escrito.

En el caso de reclamos correspondientes a diferencias en dinero dispensado en cajeros automáticos locales el Banco podrá adelantar el reembolso acreditando el importe reclamado, continuando con las gestiones del mismo. De resultar favorable para Ud. el adelanto se considerará definitivo, en caso contrario el Banco podrá, dentro de los 15 días de recibido el reclamo, debitar su cuenta en el importe adelantado oportunamente dándole aviso sobre lo actuado.

Sin perjuicio de lo anterior, tenga presente que, si el reclamo se refiere a operaciones procesadas por instituciones del exterior, y sea necesaria su intervención para dar solución al reclamo planteado, el plazo máximo de respuesta puede extenderse más allá del plazo señalado en el párrafo anterior. Esta circunstancia le será comunicada conjuntamente con la constancia de recepción de su reclamo.

En todo momento podrá consultar el status de su planteo, a través de su Ejecutivo de Cuenta, del Centro de Atención al Cliente por el teléfono 2915 1010 o a través de nuestro sitio Web, mencionando su número y fecha del reclamo.

El resultado a su reclamo será enviado por escrito, ya sea por nota o por correo electrónico. La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica, la que será grabada conforme con los requisitos establecidos por el Banco Central del Uruguay. En este caso y de ser requerido expresa-mente por usted, el Banco extenderá la misma respuesta por escrito.

En caso de entender que el reclamo es injustificado, le informaremos por escrito los motivos por los cuales su solicitud no ha sido atendida. Tenga presente que ante esta eventualidad, en caso de no quedar satisfecho con la solución brindada por el Banco, o de no recibir respuesta en el plazo previsto, usted podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

El Banco se encuentra supervisado por el Banco Central del Uruguay y por más información Ud. podrá acceder a: www.bcu.gub.uy. Le informamos que el Banco es calificado periódicamente por una agencia especializada independiente, pudiendo Ud. acceder a dicha calificación a través de la página web del Banco Central del Uruguay.

Ante cualquier consulta o comentario, no dude en contactarnos.

Saluda Atentamente,
Banco BTG Pactual Uruguay S.A.

Formulario de Reclamos de Clientes

Datos personales:

Nombre	Dirección
Cuenta	Teléfono
Sucursal	E-mail
Ejecutivo de cuenta	

Descripción:

¿Es la primera vez que expresa su inquietud?	SI	NO
--	----	----

Declaro que la dirección de correo electrónico indicada en el presente formulario es a la que solicito se responda este reclamo y constituye la dirección de contacto con esta cuenta.

Firma:	Aclaración de Firma:
--------	----------------------

Uso interno del Banco:

Fecha recepción	Receptor
Hora	Sucursal
Nro. Reclamo	Plazo Respuesta 15 días
150 días	

Firma del Receptor

☐